

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Paradigma Penelitian

Paradigma adalah suatu cara pandang dalam menafsirkan suatu peristiwa yang terjadi. Paradigma menjadi suatu keyakinan yang didalamnya terdapat prinsip-prinsip pokok mengenai realitas yang nantinya dapat diteliti. (Kriyantono, 2020, p. 19).

Paradigma dalam penelitian ini adalah *post-positivisme*. Menurut Creswell dalam (Ardianto, 2016, p. 60), asumsi dasar dalam penelitian *post-positivisme* ini adalah:

1. Pengetahuan bersifat konjekturan (opini sementara) dan tidak berandaskan apapun. Kita tidak akan pernah mendapatkan kebenaran absolut. Maka dari itu, bukti yang dibangun dalam penelitian seringkali dianggap lemah dan tidak sempurna. Karena itu, banyak peneliti yang berkata bahwa mereka tidak dapat membuktikan hipotesisnya, bahkan sering kali mereka gagal untuk menyangkal hipotesisnya.
2. Penelitian adalah proses membuat pengajuan, yang kemudian menyaring sebagian pengajuan tersebut menjadi pengajuan lain yang kebenarannya jauh lebih akurat.
3. Pengetahuan dibuat oleh data, bukti, dan pertimbangan yang logis. Dalam pelaksanaannya, peneliti melakukan akumulasi informasi dengan menggunakan instrumen pengukuran tertentu yang diisi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi yang mendalam di lokasi penelitian tersebut.

4. Penelitian harus sanggup mengembangkan pernyataan yang sesuai dan benar, pernyataan yang bisa menggambarkan kondisi sebenarnya atau mendeskripsikan hubungan kasualitas dari suatu persoalan. Dalam bagian yang paling terpenting di dalam penelitian adalah sikap objektif. Para peneliti harus mengecek kembali metode dan kesimpulan yang berkemungkinan mengandung penyimpangan atau bias.

### **3.2. Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang ada oleh sejumlah individu atau sekelompok yang tidak dapat diukur dengan angka. Jenis penelitian kualitatif memiliki posisi sebagai instrumen kunci. (Ardianto E. , 2011, p. 58).

Menurut Kriyantono (2020, p. 58), penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan mengumpulkan data sedalam-dalannya. Data penelitian kualitatif bisa berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan, dan dokumen resmi lainnya. (Moleong, 2010, p. 168). Penelitian kualitatif memanfaatkan wawancara terbuka untuk mengetahui dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang (Moleong, 2010, p. 5).

Sifat penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Kriyantono (2020, p. 59) mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan populasi

yang sedang diteliti. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk menjelaskan fenomena secara mendalam dengan melakukan pengumpulan data sedalam-dalamnya. Sifat penelitian deskriptif tidak hanya mengumpulkan data saja melainkan analisis dan interpretasi mengenai data tersebut.

Berdasarkan definisi yang diuraikan di atas, jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan sifat dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini akan menganalisis secara mendalam tentang strategi *Customer Relationship Management* di Fabelio dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan memanfaatkan wawancara terbuka dan dokumen resmi lainnya, penelitian ini dijelaskan melalui penjabaran bukan melalui angka.

### **3.3. Metode Penelitian**

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Menurut Kriyantono (Kriyantono, 2020, p. 234), studi kasus merupakan metode penelitian yang menggunakan berbagai sumber data yang dapat digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi, atau peristiwa secara terstruktur.

Sedangkan menurut Yin (2015, p. 18), ada suatu metode penelitian ilmu- ilmu sosial atau metode pembelajaran empiris yang meneliti fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, di mana batas antara fenomena dan konteks tidak terlihat dengan tegas dan karena itu multisumber buktinya pun dimanfaatkan.

Menurut Robert K. Yin (2015, p. 4), Dalam metode penelitian ini dibutuhkan berbagai sumber data dari berbagai macam instrument pengumpulan data. Karena itu, penelitian ini menggunakan wawancara dan studi pustaka sebagai suatu upaya penelitian. Secara ringkas studi kasus dengan metode penelitian kualitatif mampu menganalisis pada kasus yang lebih spesifik baik dalam konteks kehidupan nyata maupun fenomena tertentu.

Dari pengertian mengenai studi kasus di atas, peneliti memahami bahwa penelitian studi kasus meneliti, menguraikan, dan menjelaskan fenomena tertentu. Metode ini dianggap relevan untuk melakukan penelitian mengenai strategi *customer relationship management* yang dilakukan oleh Fabelio karena penelitian ini meneliti dan menjelaskan penelitian dengan menggunakan berbagai sumber data yang didapatkan dengan cara wawancara dan studi pustaka.

### **3.4. Partisipan dan Informan**

#### **3.4.1 Partisipan**

Partisipan adalah pihak pertama ketika peneliti ingin melakukan wawancara yang berkaitan dengan objek secara langsung. Partisipan merupakan aspek yang penting dalam keberhasilan sebuah studi kasus karena mereka tidak hanya bisa memberikan keterangan tentang sesuatu kepada peneliti tetapi juga bisa memberikan saran tentang sumber-sumber bukti lain yang mendukung. (Yin, 2015, p. 109).

Partisipan yang dipilih pada penelitian ini adalah orang dari pihak internal Fabelio. Alasan pemilihan partisipan ini adalah karena partisipan memiliki peran dalam pelaksanaan kegiatan CRM Fabelio. Adapun partisipan pada penelitian ini adalah Iyan Kurniawan sebagai *Head of Customer Relationship Management* Fabelio. Beliau dipilih berdasarkan keterlibatan dan penguasaan pada topik penelitian ini. Partisipan yang dipilih merupakan sumber yang bertanggung jawab terhadap kegiatan CRM yang dijalankan oleh Fabelio.

### **3.4.2 Informan**

Menurut Yin (2015, p. 31) informan adalah yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pada penelitian ini terdapat informan yang dianggap dapat mengkonfirmasi dan memenuhi data yang diperlukan. Terdapat dua orang informan yang diwawancarai pada penelitian ini, yaitu:

1. Winda Anoem, selaku Store Manager Cabang Alam Sutera. Beliau bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan pelanggan secara langsung. Beliau dipilih menjadi informan karena beliau memiliki peran yang bisa berinteraksi secara langsung dengan pelanggan
2. Eri Rasjid, selaku Area Manager alasan karena beliau berpengalaman dan memahami bagaimana penerapan dalam *Customer Relationship Management*.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian adalah wawancara dan studi pustaka.

#### 1. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara merupakan suatu proses interaksi antara pewawancara dengan sumber informasi melalui komunikasi langsung, di mana pewawancara dapat bertanya secara langsung mengenai objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. (Yusuf, 2019, p. 372)

Adapun pelaksanaan wawancara yang dilakukan yaitu dengan tatap muka dan secara *online*.

- 19 Maret 2021, Wawancara dengan Iyan Kurniawan selaku head of CRM Fabelio dilakukan secara online melalui
- 29 Maret 2021 Wawancara dengan Winda Anoem secara tatap muka di store Alam Sutera
- 25 April 2021 wawancara dengan Eri Rasjid secara tatap muka di kantor PT Sunstream Indonesia di Alam Sutera

#### 2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan penulis sebagai data pendukung dalam menganalisis hasil penelitian. Teknik dalam pengumpulan data ini diperoleh dari dokumen-dokumen, buku, dan sebagainya yang menyangkut subjek penelitian. Studi pustaka menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang penting karena dapat mendukung dan menambahkan bukti dari sumber lain. Selain itu studi pustaka dapat membantu untuk memverifikasi ejaan atau nama yang tepat pada

saat melakukan wawancara. Studi pustaka juga dapat menambahkan rincian secara spesifik untuk mendukung informasi dari informan.

### **3.6. Teknik Keabsahan Data**

Dalam Penelitian ini juga memiliki teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2013, p. 373), teknik triangulasi adalah acara pengecekan data yang dilakukan dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber. Triangulas data dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Triangulasi Sumber, dilakukan untuk melakukan pengecekan kebenaran data dari berbagai sumber.
2. Triangulasi Teknik, dilakukan saat akan melakukan pengecekan data dengan menggunakan teknik penelitian yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu, untuk menguji kebenaran data di waktu atau situasi yang berbeda.

Bukti menjadi salah satu landasan bagi suatu keseluruhan penelitian. Dalam beberapa peristiwa harus dapat diselidiki dalam memilih pemelihan sumber bukti tunggalnya seperti wawancara dan obseravasi (Yin, 2012, p. 119). Pengecekan sebuah data dari berbagai sumber dan teknik dilakukan dengan wawancara analisi dokumen, dan pengamatan atau observasi.

Susan Stainback dalam Sugiyono (Sugiyono, 2013, p. 422) mengatakan bahwa tujuan teknik triangulasi adalah untuk meningkatkan pemahaman terhadap apa yang telah ditemukan segingga dalam penelitian ini triangulasi digunakan untuk menguji kredibilitas dan kebenaran data dari *informant*.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Artinya, data diperoleh dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran fenomena atau kegiatan yang ingin diteliti, tetapi untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Analisi data dalam sebuah penelitian berfungsi untuk memahami objek penelitian dan fenomena yang diteliti. Analisis data kualitatif digunakan bila data-data yang terkumpul adalah kualitatif. Data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat, serta narasi, baik didapat melalui wawancara maupun observasi. (Kriyantono, 2020, p. 196).

Metode analisis yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kerangka berpikir dari Miles dan Huberman. Analisis data mencakup tiga komponen utama, yaitu : (Yusuf, 2019, p. 407).

1. *Data Reduction* ( Reduksi data)
2. *Data Display* ( Penyajian data)
3. *Conclusion Drawing/verification* ( Membuat konklusi atau verifikasi).

Penjelasan:

#### **1. Reduksi Data**

Data yang didapat dari lapangan jumlahnya cukup banyak, itu diperlukan proses reduksi data. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang tidak perlu. Contoh



reduksi data diantaranya, membuat rangkuman, membuat tema-tema, membuat gugus-gugus, membuat pemisahan, menulis memo-memo.

## 2. Penyajian data

Setelah data direduksi maka proses selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori flowchart dan sejenisnya. Pada model data ini didefinisikan sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun. Pemetaan menampilkan data yang digunakan dalam setiap tahap, sebab mereka membantu dalam setiap penyusunan data. Dalam tahap ini membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.

## 3. Membuat konklusi atau verifikasi

Tahap ketiga, menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila ada bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.